Plan stratégique 2004-2008

Régie de l'assurance maladie Québec

104-07040/

Plan stratégique 2004-2008

Régie de l'assurance maladie
Québec

Document produit par la Régie de l'assurance maladie du Québec

Coordination
Direction de la planification stratégique et de la vérification interne

Publication
Direction des communications

Impression
Imprimerie C.P.L. inc.

Dépôt légal – Bibliothèque nationale du Québec, 2004
ISBN 2-550-42732-7

Dans ce document, le genre masculin désigne aussi bien les femmes que les hommes lorsque le contexte s'y prête.

Table des matières

MESSAGE DU PRÉSIDENT 5

LA RÉGIE DE L'ASSURANCE MALADIE DU QUÉBEC 7

La Régie au sein du système de santé 7

Une large gamme de services 7

UN ENVIRONNEMENT EN PROFONDE TRANSFORMATION 9

La mission de l'État en matière de santé 9

De nouvelles façons de faire 9

Les tendances démographiques et sociales 10

L'impact sur l'évolution des coûts de la santé 10

DES ENJEUX DÉTERMINANTS 11

L'adaptation des services aux attentes des clients et à l'évolution de l'environnement externe 11

L'évolution harmonieuse du système de santé et de services sociaux 11

L'adaptation du personnel aux nouvelles façons de rendre les services 12

DES CHOIX STRATÉGIQUES 15

L'orientation stratégique 1 15

Premier axe d'intervention 15

Deuxième axe d'intervention 16

L'orientation stratégique 2 19

Axe d'intervention 19

L'orientation stratégique 3 21

Axe d'intervention 21

TABLEAU SYNTHÈSE 23

Message du président

C'est avec fierté que je vous présente le plan stratégique de la Régie de l'assurance maladie du Québec pour les années 2004 à 2008. Riche d'initiatives pour améliorer la qualité de nos services, il s'inscrit dans le prolongement des efforts qui ont contribué à forger la réputation d'excellence de la Régie au fil des ans.

Ce nouveau plan stratégique, le deuxième que nous réalisons en vertu de la Loi sur l'administration publique, propose des objectifs ambitieux qui transformeront notre organisation et lui insuffleront un nouveau dynamisme.

Afin de mieux répondre aux besoins de la population et de faire face aux réalités du nouveau millénaire, la Régie entreprend de moderniser la prestation de ses services et de participer activement au développement d'un gouvernement en ligne. Pour favoriser l'évolution harmonieuse du système de santé, qui constitue un enjeu majeur, la Régie collaborera étroitement au projet ministériel d'informatisation du réseau de la santé et des services sociaux. De plus, elle fournira un soutien précieux au réseau en mettant encore plus à profit l'expertise et l'information qu'elle détient.

Il est certain que ces réalisations d'envergure ne pourront se faire sans l'appui de tout le personnel de la Régie. Aussi nous engageons-nous à lui offrir un milieu de travail valorisant, où il pourra développer ses compétences afin d'être en mesure d'offrir des services de qualité.

Je profite de l'occasion pour exprimer ma gratitude à tous les membres du personnel, et ils sont nombreux, qui ont contribué à l'important exercice de planification stratégique que nous venons de clore. Nos choix stratégiques sont en effet le fruit d'une large réflexion menée à l'intérieur de l'organisation.

Maintenant il appartient à chacun et à chacune d'entre nous de donner suite à ces engagements pour faire de la Régie de demain une organisation moderne et renouvelée qui se distinguera par son dynamisme et sa performance.

Le président-directeur général,

PIERRE ROY

La Régie de l'assurance maladie du Québec

Depuis une trentaine d'années, la société québécoise bénéficie d'un système public de santé et de services sociaux dont la mission première est de maintenir, d'améliorer et de restaurer la santé et le bien-être de la population. Les quatre grands principes sur lesquels il repose sont l'universalité, l'équité, le caractère public des services et leur évolution continue.

Rappelons que les débuts du système public de santé remontent à 1961, avec l'instauration de l'assurance hospitalisation, qui garantissait l'accès universel à des services hospitaliers gratuits. Huit ans plus tard, la Régie de l'assurance maladie du Québec a été créée en vue de mettre en place un régime d'assurance maladie et d'en assurer l'accès à toute la population québécoise. Plus récemment, soit en 1997, un régime d'assurance médicaments a été mis sur pied en vue d'assurer à tous les citoyens l'accès aux médicaments requis par leur état de santé.

LA RÉGIE AU SEIN DU SYSTÈME DE SANTÉ

La Régie de l'assurance maladie du Québec a pour mission d'administrer les régimes publics d'assurance maladie et d'assurance médicaments ainsi qu'un ensemble de programmes complémentaires. À cet effet, elle informe la population sur les services offerts, gère l'admissibilité aux régimes et aux programmes qu'elle administre et rémunère les professionnels de la santé pour les soins et services rendus aux personnes assurées. De plus, elle fait en sorte que l'expertise et l'information qu'elle détient soient mises au service du ministre ainsi que des chercheurs et acteurs du réseau de la santé et des services sociaux.

Pour remplir sa mission en 2003-2004, la Régie disposait d'un effectif de 1 680 personnes, et ses frais d'administration se sont élevés à 122 millions de dollars. Précisons que les coûts de la quarantaine de programmes qu'elle administre, qui se chiffrent à près de 5,7 milliards de dollars, sont attribuables en majeure partie au paiement des services médicaux, des médicaments et des services pharmaceutiques.

Dans les années à venir, la Régie désire, avec le soutien de son personnel, accentuer son rôle de partenaire dans la gestion et l'évolution du système de santé et de services sociaux.

UNE LARGE GAMME DE SERVICES

La Régie a la volonté de bien servir les 7,3 millions de Québécoises et de Québécois qui ont accès au système de santé et les 5,2 millions de personnes parmi eux qui sont inscrites au régime public d'assurance médicaments.

En moyenne, chaque année, elle délivre deux millions de cartes d'assurance maladie, traite 350 000 demandes relatives à l'inscription au régime public d'assurance médicaments et répond à 1,8 million d'appels téléphoniques provenant des citoyens. Elle rembourse le coût de certains biens et services auxquels ont droit les personnes assurées, entre autres les services médicaux et hospitaliers reçus hors du Québec ainsi que les aides techniques tels les fauteuils roulants, les aides visuelles et les aides auditives.

Quotidiennement, elle est appelée à traiter avec les différents intervenants du réseau de la santé et des services sociaux qui rendent directement ou indirectement des services aux citoyens, soit quelque 25 000 médecins (omnipraticiens et spécialistes), optométristes, dentistes et pharmaciens propriétaires, et plus de 1 000 denturologistes, audioprothésistes et autres dispensateurs de services.

En 2003-2004, la Régie a traité plus de 130 millions de demandes de paiement provenant de professionnels de la santé, dont près de 100 millions pour des médicaments et des services pharmaceutiques. Elle a également répondu à 261 000 demandes de renseignements téléphoniques de leur part, dont 17 200 provenaient de pharmaciens.

Dans le but de permettre au système de santé d'évoluer, la Régie rend également accessible aux gestionnaires et aux chercheurs du domaine de la santé un ensemble de données tant sur la consommation des services que sur leur prestation, et ce, dans le plus grand respect de la protection des renseignements personnels. Le ministère de la Santé et des Services sociaux, ainsi que les agences de développement des réseaux locaux de services comptent parmi les principaux utilisateurs de cet actif informationnel d'une grande richesse.

Un environnement en profonde transformation

À l'instar de bien des systèmes de santé nationaux, en particulier les systèmes publics à caractère universel, le système de santé québécois subit des pressions énormes pour s'ajuster aux bouleversements démographiques, socio-économiques et technologiques qui caractérisent ce début de siècle. Devant ces nombreux changements, il doit constamment s'adapter pour réussir à concilier les besoins croissants des citoyens et la capacité financière de l'État.

Les choix stratégiques de la Régie pour les années à venir s'inscrivent dans la foulée des priorités gouvernementales, qui sont notamment d'améliorer l'état de santé et le bien-être de la population, de rendre accessibles des services sociaux et de santé de qualité, de contrôler les dépenses publiques et d'améliorer la qualité des services offerts à la population tout en revoyant les façons de rendre ces services.

LA MISSION DE L'ÉTAT EN MATIÈRE DE SANTÉ

Le gouvernement du Québec fait face à des défis de taille en matière de santé et de services sociaux tant en ce qui concerne l'accessibilité aux soins que l'organisation des services et leur financement. Des réformes majeures sont en cours dans le but, entre autres, de réorganiser le système pour en améliorer l'efficacité.

Ainsi, la mise en place de réseaux locaux de services dans toutes les régions du Québec et la création de quatre réseaux universitaires intégrés de santé ont pour objectif de favoriser le décloisonnement des services. Des mesures sont aussi envisagées pour améliorer l'organisation du travail et accroître les effectifs médicaux et infirmiers dans l'ensemble des régions.

Un nouveau mode d'allocation des ressources est également prévu. Basé sur le nombre de personnes à desservir, il tiendra compte de divers autres facteurs démographiques et socio-économiques. Finalement, le gouvernement a entrepris l'élaboration d'un plan d'informatisation du réseau de la santé. Ce projet d'envergure vise à rendre l'information sur la santé des personnes accessible aux intervenants du milieu, dans le but d'améliorer l'organisation des services et des soins.

Ajoutons que dans un souci de transparence et de reddition de comptes, le gouvernement prévoit aussi créer un poste de commissaire à la santé et au bien-être.

DE NOUVELLES FAÇONS DE FAIRE

Le gouvernement s'est engagé, par ailleurs, à revoir son rôle et à moderniser ses façons de faire pour se recentrer sur ses missions essentielles, qui touchent notamment la santé et les services sociaux. Il prévoit aussi améliorer ses services à la population de façon à se rapprocher des citoyens.

La mise en place d'un gouvernement en ligne permettra l'accès à des services publics plus efficaces, grâce aux technologies de l'information, mais aussi plus faciles à utiliser et accessibles en tout temps et en tout lieu.

LES TENDANCES DÉMOGRAPHIQUES ET SOCIALES

La réforme en cours dans le secteur de la santé s'effectue dans un contexte démographique bien particulier. En effet, le vieillissement rapide de la population a des répercussions majeures sur la société québécoise. On prévoit que d'ici moins de 30 ans, la population québécoise sera parmi les plus âgées de tous les pays industrialisés. Le pourcentage de personnes de 65 ans et plus passera de 14 % à 27 % d'ici 2051. Conséquence directe d'un faible taux de natalité et d'un accroissement de l'espérance de vie, ce phénomène a des incidences socio-économiques majeures.

Le visage du Québec tend également à changer en raison de l'apport des autres cultures. Dans la région de Montréal, où vit près de la moitié de la population, 19 % des résidents n'ont ni le français ni l'anglais comme langue maternelle. La façon de répondre à leurs besoins doit donc être adaptée en conséquence.

La population québécoise est aussi de plus en plus scolarisée. Avec un taux de scolarisation de 78 % chez les personnes de 29 ans et moins, le Québec se classe au premier rang des pays de l'OCDE, la moyenne ayant été de 63 % en 2000. Le haut niveau d'éducation des citoyens et le fait qu'ils soient bien informés font qu'ils sont plus autonomes par rapport à la prestation des services et plus exigeants quant à leur qualité.

L'IMPACT SUR L'ÉVOLUTION DES COÛTS DE LA SANTÉ

Le vieillissement de la population entraînera une augmentation considérable de la demande en soins de santé au cours des prochaines décennies, alors que les ressources humaines et financières risquent de se faire plus rares. Les nouvelles technologies médicales, sans cesse plus performantes mais de plus en plus coûteuses, exercent déjà de fortes pressions sur le système de santé. À l'heure actuelle, le gouvernement du Québec consacre près de 43 % de son budget de dépenses de programmes aux coûts de la santé et des services sociaux. Aussi devra-t-il gérer leur évolution de façon rigoureuse.

Les données que détient la Régie relativement à la consommation des services donnent un aperçu de l'ampleur des besoins et de la croissance des coûts de la santé. Actuellement, on attribue 30 % des coûts des services médicaux et près de 36 % des coûts des médicaments et services pharmaceutiques aux personnes de 65 ans et plus, qui constituent à peine 13 % des personnes assurées. Or, ces services représentent 93 % des coûts des services assurés par la Régie, qui ont augmenté de plus de 33 % en quatre ans.

Des enjeux déterminants

Pour faire face aux enjeux de l'heure, la Régie mise sur l'établissement de nouvelles façons de faire et de nouveaux modes de prestation de services. Elle mise aussi sur l'atteinte d'un équilibre entre le changement et la continuité afin de préserver des composantes essentielles, telles que l'expertise de son personnel et l'apport des technologies de pointe, tout en favorisant l'évolution harmonieuse de l'organisation et de son offre de service.

Trois enjeux majeurs se profilent pour les années à venir, qui exigeront de la Régie une grande capacité d'adaptation tant sur le plan de ses services que de la part de son personnel.

L'ADAPTATION DES SERVICES AUX ATTENTES DES CLIENTS ET À L'ÉVOLUTION DE L'ENVIRONNEMENT EXTERNE

La Régie a toujours manifesté sa volonté d'offrir des services de qualité en faisant preuve d'un constant souci d'efficacité. Elle entend poursuivre dans cette voie en développant davantage sa vision des services à la clientèle, qu'elle basera sur une meilleure connaissance des attentes de ses clients et des facteurs qui pourraient influencer l'évolution de ses services.

Tout en améliorant les moyens traditionnels d'accès à ses services, soit le téléphone, la poste et l'accueil à ses bureaux, la Régie compte participer activement au grand projet de développement d'un gouvernement en ligne. Ainsi souhaite-t-elle offrir le plus possible à ses clients des services en ligne qui répondront à leurs besoins. Ce faisant, elle compte simplifier la livraison de ses services et la rendre plus efficace.

C'est dans cet esprit qu'elle entend revoir ses façons de faire. Au cours des prochaines années, elle entreprendra une importante révision de ses processus afin de mettre en place des modes de prestation de services adaptés aux besoins de sa clientèle, en visant la meilleure qualité possible au moindre coût.

L'ÉVOLUTION HARMONIEUSE DU SYSTÈME DE SANTÉ ET DE SERVICES SOCIAUX

Toujours soucieuse de contribuer à l'évolution du système de santé, la Régie souhaite participer activement au plan d'informatisation du réseau de la santé et des services sociaux, par lequel l'État exprime sa volonté de se moderniser et d'augmenter l'efficacité diagnostique et thérapeutique du secteur de la santé.

Outre cette contribution d'envergure, la Régie prévoit faire en sorte de faciliter, dans le respect de la protection des renseignements personnels, l'accès à l'information qu'elle détient et son exploitation par les gestionnaires et les chercheurs du secteur de la santé et des services sociaux, toujours dans le but de favoriser l'évolution du système de santé.

L'ADAPTATION DU PERSONNEL AUX NOUVELLES FAÇONS DE RENDRE LES SERVICES

Pour mieux servir sa clientèle et contribuer à l'évolution du système de santé, la Régie se doit d'offrir à son personnel un milieu de travail valorisant, qui lui permette à la fois d'acquérir de nouvelles compétences et de les mettre à profit pour fournir à la population des services de qualité. En favorisant le développement des personnes, la Régie entend permettre à chacune d'elles de participer pleinement à l'accomplissement de sa miss...

Des choix stratégiques

Dans le contexte évoqué précédemment d'un environnement en profonde transformation, la Régie doit continuellement innover pour adapter ses services aux attentes croissantes de sa clientèle de même que pour contribuer activement à l'évolution du système de santé et permettre à son personnel de s'adapter à de nouvelles façons de rendre les services.

Ces trois enjeux présentent à la Régie des défis considérables pour les prochaines années. Aussi a-t-elle arrêté des choix stratégiques qui lui permettront d'y faire face adéquatement.

Les objectifs qu'elle s'est fixés pour les quatre prochaines années sont à la fois ambitieux et réalistes. Centrés sur l'amélioration continue des services aux citoyens, ils tiennent compte des orientations gouvernementales en matière de santé et de services sociaux et respectent la volonté de modernisation de l'État.

La Régie compte déployer ses efforts autour de trois grandes orientations stratégiques :

- offrir des services de qualité, de façon efficace et performante ;
- contribuer activement à l'évolution du système québécois de santé et de services sociaux ;
- faire de la Régie un milieu de travail valorisant, qui favorise les apprentissages et est axé sur la volonté et la satisfaction d'offrir des services de qualité.

À ces orientations stratégiques se greffent quatre axes d'intervention et onze objectifs dans lesquels la Régie définit ses engagements à moyen terme envers la population. Ces objectifs sont accompagnés d'indicateurs et de cibles qui permettront d'apprécier les résultats obtenus.

L'orientation stratégique 1

OFFRIR DES SERVICES DE QUALITÉ, DE FAÇON EFFICACE ET PERFORMANTE

La Régie place l'amélioration de la qualité de ses services au cœur de son plan stratégique. Aussi entend-elle développer une vision intégrée des services s'appuyant sur la connaissance et la compréhension des attentes de ses différentes clientèles.

De même, elle compte poursuivre ses efforts pour moderniser la prestation de ses services. Tout en continuant d'améliorer les modes actuels d'accès aux services, la Régie accentuera le développement des services en ligne afin de répondre aux attentes d'une partie de la population qui souhaite traiter avec elle par voie électronique. Elle continuera aussi d'améliorer les communications avec ses clients et intégrera davantage l'évaluation des risques dans sa gestion des services à la clientèle.

Premier axe d'intervention

L'instauration d'une vision organisationnelle des services

Dès la première année de mise en œuvre de son plan stratégique, la Régie mettra au point une stratégie de services axée sur la connaissance et la compréhension des attentes des différents groupes de clients à qui elle fournit des services. Elle tentera, par la même occasion, de mieux connaître les facteurs externes qui peuvent influencer sa gouverne et sa gestion. Le déploiement d'une telle stratégie se traduira à moyen terme par une culture-client plus forte, qui amènera le personnel de la Régie à partager une volonté commune d'offrir à la population des services de qualité, délivrés de façon efficace et rapide.

Jusqu'à maintenant, plusieurs services en ligne ont été offerts, principalement aux professionnels de la santé et aux partenaires du réseau de la santé et des services sociaux. Dans l'année à venir, la Régie actualisera sa stratégie de développement des services en ligne non seulement pour répondre aux attentes exprimées par ses clients, mais pour participer activement à la mise en place d'un gouvernement en ligne. L'ensemble de ses services seront revus en conséquence.

Objectifs stratégiques	Indicateurs de résultats	Cibles
1.1 D'ici 2007, élaborer une stratégie de services basée sur la connaissance de la clientèle et de l'environnement externe, en vue d'améliorer la prestation des services	• Stratégie de services approuvée par la haute direction et partagée avec le personnel	Le 31 mars 2005
	• Pourcentage des groupes de clients dont les attentes sont connues, et la satisfaction à l'égard des services mesurée	100 % au 31 mars 2007
1.2 Actualiser la stratégie de développement des services en ligne de la Régie en tenant compte des orientations gouvernementales	• Plan de développement approuvé pour l'ensemble des services de la Régie qui peuvent être mis en ligne	Le 31 mars 2005

Deuxième axe d'intervention

La modernisation de la prestation de services

Établis il y a plusieurs années, les principaux processus de prestation de services de la Régie seront revus en profondeur afin d'être modernisés et simplifiés de façon à être plus performants, mais aussi dotés de meilleurs contrôles.

La Régie révisera notamment ses processus concernant l'admissibilité à l'assurance maladie et à l'assurance médicaments ainsi que ceux portant sur la rémunération des professionnels de la santé et la gestion des aides techniques. Ce faisant, elle intégrera l'analyse des risques dans chacun des processus afin de déterminer les contrôles qu'il est plus pertinent de mettre en place dans la gestion des programmes.

Parallèlement, elle effectuera des travaux en vue d'instaurer de nouveaux services en ligne. Ainsi, elle entend répondre à la demande des personnes assurées en mettant en place un certain nombre de services en ligne dans les années à venir, par exemple pour leur permettre de s'inscrire au régime d'assurance médicaments. Pour les professionnels de la santé, elle élargira la gamme de services en ligne qu'elle offre, ce qui facilitera davantage la gestion de leur rémunération.

Toujours dans le souci de mieux servir sa clientèle, la Régie poursuivra la simplification de ses communications écrites destinées aux citoyens afin qu'ils soient en mesure de bien comprendre les services auxquels ils ont droit. Par ailleurs, la section de son site Internet s'adressant aux professionnels de la santé sera revue afin de rendre l'information plus conviviale et plus complète.

Objectifs stratégiques	Indicateurs de résultats	Cibles
1.3 Dès 2004, entreprendre la modernisation des principaux processus de prestation de services de la Régie, en vue de les simplifier et d'en améliorer l'efficience et les contrôles	• Modalités d'application des ententes de rémunération révisées	Le 31 mars 2006
	• Processus de rémunération des professionnels de la santé modernisé pour deux groupes de clients	Le 31 mars 2007
	• Plans de modernisation approuvés pour les processus suivants : - admissibilité à l'assurance maladie - admissibilité à l'assurance médicaments - gestion des programmes d'aides techniques	Le 31 mars 2006
	• Nouveaux processus implantés pour les personnes assurées	À déterminer à la suite du dépôt des plans
	• Registre de personnes assurées consolidé	Le 31 mars 2006

L'orientation stratégique 1

Objectifs stratégiques	Indicateurs de résultats	Cibles
1.4 D'ici 2008, offrir cinq services en ligne aux personnes assurées, entre autres pour l'inscription à l'assurance médicaments	• Nombre de services mis en ligne	5 services au 31 mars 2008
1.5 D'ici 2008, mettre en ligne 15 autres services pour les professionnels de la santé, notamment pour la consultation et la mise à jour de leur dossier d'admissibilité et de facturation ainsi que pour l'autorisation préalable de médicaments d'exception	• Nombre de services mis en ligne • Pourcentage des échanges effectués en ligne en ce qui a trait aux services visés	15 services au 31 mars 2008 100 % au 31 mars 2008
1.6 D'ici 2008, améliorer les communications avec les clientèles et l'information qui leur est fournie	• Pourcentage des communications écrites destinées aux personnes assurées qui ont été révisées et simplifiées • Refonte réalisée de la section du site Internet s'adressant aux professionnels de la santé • Pourcentage de la correspondance transmise par courrier électronique sécurisé aux professionnels de la santé inscrits aux services en ligne	100 % au 31 mars 2008 Le 31 mars 2007 100 % au 31 mars 2008
1.7 D'ici 2005, établir une approche de gestion des risques permettant d'adapter les mesures de contrôle nécessaires à une bonne gestion des programmes	• Approche de gestion des risques établie et partagée par l'ensemble des gestionnaires • Pourcentage des processus modernisés ayant fait l'objet d'une analyse de risques	Le 31 mars 2005 100 % à partir de 2005-2006

L'orientation stratégique 2

CONTRIBUER ACTIVEMENT À L'ÉVOLUTION DU SYSTÈME QUÉBÉCOIS DE SANTÉ ET DE SERVICES SOCIAUX

La population du Québec a clairement fait savoir qu'elle désire maintenir un système public de santé et de services sociaux qui repose sur des principes d'accessibilité et d'universalité. Maintenir un tel système est cependant chose complexe, car il comporte différentes facettes et évolue constamment. La rapidité avec laquelle se développent les nouvelles technologies, l'accès à de nouveaux médicaments, l'acquisition de nouvelles connaissances médicales et la spécialisation des professionnels sont autant de facteurs qui concourent à son évolution.

L'efficacité du système québécois de santé et de services sociaux est notamment tributaire de la capacité des professionnels et autres dispensateurs de services d'avoir accès en temps opportun et de manière sécurisée à l'information clinique pertinente. Pour leur part, les établissements de santé et de services sociaux doivent disposer des données financières et médico-administratives les plus complètes pour soutenir adéquatement leurs décisions afin de tirer le maximum de chaque dollar consacré à la santé de la population. Quant aux chercheurs, ils ont besoin d'instruments d'analyse qui prennent appui sur l'ensemble des données sur la santé afin d'être en mesure d'orienter l'évolution du système.

Dans ce contexte, l'actif informationnel de la Régie s'avère d'une grande utilité. Aussi la Régie entend-elle travailler en étroite collaboration avec le ministère de la Santé et des Services sociaux et l'ensemble des partenaires du réseau pour mettre à profit l'expertise qu'elle possède et l'information qu'elle détient sur les utilisateurs et les dispensateurs de services.

Axe d'intervention

La mise à profit de l'expertise et de l'information détenues par la Régie

Parmi les nombreuses facettes de l'évolution du système de santé, plusieurs touchent plus précisément la Régie en raison de l'expertise et de l'information qu'elle détient.

La première est l'informatisation du réseau de la santé et des services sociaux, à laquelle participera la Régie de façon active en constituant le profil pharmacologique de tous les citoyens afin de soutenir notamment la prestation des soins et des services. La Régie collaborera également à l'établissement du service québécois d'authentification des citoyens et des professionnels de la santé. Par ailleurs, elle constituera, de concert avec les partenaires du réseau, le répertoire des professionnels de la santé et des autres dispensateurs de services, celui des organisations et des lieux de prestation de services ainsi que celui des usagers du réseau, qui inclura des renseignements relatifs à leur identification et à leur consentement à la transmission de renseignements personnels. Tous ces répertoires ne seront évidemment accessibles qu'aux seuls utilisateurs habilités à les consulter. Précisons que le comité ministériel planifiant l'informatisation du réseau a pas encore confirmé les responsabilités qui seront confiées aux différents collaborateurs.

Dans le but d'offrir au ministère, aux établissements du réseau ainsi qu'aux autres acteurs du domaine de la santé un accès en temps opportun à de l'information pertinente, la Régie rendra plus accessibles sur son portail Internet ses statistiques sur la dispensation et la consommation des services assurés, et elle y offrira des outils d'exploitation souples, conviviaux et évolutifs.

Elle instaurera aussi un mécanisme de suivi des ententes de rémunération des professionnels de la santé afin d'être en mesure de suggérer des améliorations pour en faciliter la gestion, de dépister rapidement les grandes tendances qui se dessinent et de proposer promptement des moyens d'atteindre les objectifs ministériels.

Enfin, elle mettra à la disposition du réseau son expertise en matière d'évaluation de la qualité et de recyclage des aides techniques fournies aux personnes ayant une déficience physique. Ces services contribueront à guider les partenaires dans la recherche de solutions pour parvenir à une utilisation maximale des appareils payés par l'État.

L'orientation stratégique 2

Objectifs stratégiques	Indicateurs de résultats	Cibles
2.1 Contribuer à l'informatisation du réseau de la santé et des services sociaux	• À déterminer lorsque le plan d'informatisation du réseau sera approuvé par le ministre de la Santé et des Services sociaux	À déterminer
2.2 D'ici 2008, améliorer l'accessibilité à l'information statistique et accroître l'offre d'expertise aux intervenants du secteur de la santé et des services sociaux	• Refonte réalisée de la section du site Internet portant sur les rapports d'études et les statistiques	Le 31 mars 2008
	• Avis et recommandations produits dans le cadre du suivi continu de l'application des concepts de reconnaissance	À partir de 2005-2006
	• Nombre de propositions concernant l'évaluation de la qualité ou le recyclage d'aides techniques	8 propositions au 31 mars 2008

L'orientation stratégique 3

FAIRE DE LA RÉGIE UN MILIEU DE TRAVAIL VALORISANT, QUI FAVORISE LES APPRENTISSAGES ET EST AXÉ SUR LA VOLONTÉ ET LA SATISFACTION D'OFFRIR DES SERVICES DE QUALITÉ

Pour assurer des services de qualité dans un environnement en transformation, la Régie doit pouvoir compter sur la qualité des personnes qui conçoivent et livrent ces services. Il est pour cela nécessaire d'investir dans le développement des compétences du personnel sur le plan à la fois du savoir, du savoir-faire et du savoir-être.

Cette démarche de développement continu des compétences devrait non seulement être alignée sur les objectifs stratégiques de la Régie, mais plus fondamentalement contribuer à faire de celle-ci une « organisation apprenante », dans laquelle les personnes auront acquis l'habitude et la volonté de se développer et de s'adapter constamment aux nouvelles réalités. Il s'agit donc de favoriser une véritable culture d'apprentissage, où les personnes trouveront leur valorisation dans le maintien et la croissance de leurs compétences professionnelles.

En créant les conditions favorables à l'apprentissage individuel et collectif, la Régie veut ainsi développer sa capacité d'adaptation au changement tout en offrant aux personnes un milieu valorisant.

Axe d'intervention

Le développement de la compétence du personnel

L'orientation stratégique 3

Objectifs stratégiques	Indicateurs de résultats	Cibles
3.1 Dès 2001, axer le développement des compétences des gestionnaires sur la gestion des personnes	• Pourcentage des gestionnaires ayant un plan personnalisé de développement basé sur leur profil personnel de compétences en gestion des personnes	100 % au 31 mars 2008
	• Pourcentage des gestionnaires ayant obtenu une reconnaissance de leurs compétences en leur gestion du personnel	25 % en 2005-2006 50 % en 2006-2007 75 % en 2007-2008
3.2 Assurer le développement des compétences du personnel en favorisant la mobilité et en mettant en place, à compter de 2005, des programmes de formation destinés à soutenir les changements organisationnels	• Programmes de formation mis en place pour chaque processus modernisé	À partir de 2005-2006
	• Pourcentage annuel des employés requérants ayant participé à au moins une formation favorisant la mobilité	10 %

Régie de
l'assurance maladie
Québec

PLAN

LA MISSION

La Régie de l'assurance maladie du Québec administre les régimes publics d'assurance maladie et d'assurance médicame
missibilité aux régimes et aux programmes qu'elle administre et rémunère les professionnels de la santé pour les soins
service du ministre ainsi que des chercheurs et acteurs du réseau de la santé et des services sociaux.

LA VISION

La Régie de l'assurance maladie du Québec désire, avec le soutien de son personnel, accentuer son rôle de partenaire d

LES ENJEUX

L'adaptation des services aux attentes des clients et à l'évolution de l'environnement externe

LES ORIENTATIONS STRATÉGIQUES

1 Offrir des services de qualité, de façon efficace et performante

LES AXES D'INTERVENTION

L'instauration d'une vision organisationnelle des services

La modernisation de la prestation de services

LES OBJECTIFS STRATÉGIQUES

1.1 D'ici 2007, élaborer une stratégie de services basée sur la connaissance de la clientèle et de l'environnement externe, en vue d'améliorer la prestation des services

1.2 D'ici 2005, actualiser la stratégie de développement des services en ligne de la Régie en tenant compte des orientations gouvernementales

1.3 Dès 2004, entreprendre la modernisation des princi
processus de prestation de services de la Régie, en
de les simplifier et d'en améliorer l'efficience et les
trôles

1.4 D'ici 2008, offrir cinq services en ligne aux personn
assurées, entre autres pour l'inscription à l'assuran
médicaments

1.5 D'ici 2008, mettre en ligne 15 autres services pour
professionnels de la santé, notamment pour la cons
tion et la mise à jour de leur dossier d'admissibilité
de facturation ainsi que pour l'autorisation préalab
médicaments d'exception

1.6 D'ici 2008, améliorer les communications avec les c
tèles et l'information qui leur est fournie

1.7 D'ici 2005, établir une approche de gestion des risqu
permettant d'adapter les mesures de contrôle néces
à une bonne gestion des programmes

s d'assurance maladie et d'assurance médicaments ainsi qu'un ensemble de programmes complémentaires. À cet effet, elle informe la population sur les services offerts, gère l'ad-ère les professionnels de la santé pour les soins et services rendus aux personnes assurées. De plus, elle fait en sorte que l'expertise et l'information qu'elle détient soient mises au santé et des services sociaux.

n personnel, accentuer son rôle de partenaire dans la gestion et l'évolution du système de santé et de services sociaux.

nvironnement externe

L'évolution harmonieuse du système de santé et de services sociaux

L'adaptation du personnel aux nouvelles façons de rendre les services

2 Contribuer activement à l'évolution du système québécois de santé et de services sociaux

3 Faire de la Régie un milieu de travail valorisant, qui favorise les apprentissages et est axé sur la volonté et la satisfaction d'offrir des services de qualité

rnisation de la prestation de services

La mise à profit de l'expertise et de l'information détenues par la Régie

Le développement de la compétence du personnel

2004, entreprendre la modernisation des principaux cessus de prestation de services de la Régie, en vue es simplifier et d'en améliorer l'efficience et les con-es

2008, offrir cinq services en ligne aux personnes rées, entre autres pour l'inscription à l'assurance licaments

2008, mettre en ligne 15 autres services pour les essionnels de la santé, notamment pour la consulta- et la mise à jour de leur dossier d'admissibilité et acturation ainsi que pour l'autorisation préalable de licaments d'exception

2008, améliorer les communications avec les clien-s et l'information qui leur est fournie

2005, établir une approche de gestion des risques nettant d'adapter les mesures de contrôle nécessaires e bonne gestion des programmes

2.1 Contribuer à l'informatisation du réseau de la santé et des services sociaux

2.2 D'ici 2008, améliorer l'accessibilité à l'information statistique et accroître l'offre d'expertise aux intervenants du secteur de la santé et des services sociaux

3.1 Dès 2004, axer le développement des compétences des gestionnaires sur la gestion des personnes

3.2 Assurer le développement des compétences du personnel en favorisant la mobilité et en mettant en place, à compter de 2005, des programmes de formation destinés à soutenir les changements organisationnels